



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS
INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL**

INSTRUÇÃO NORMATIVA OUVID/PR Nº 6, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2023

Disciplina a supervisão técnica dos canais de atendimento prevista no parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, com a definição, articulação e integração dos níveis e canais de atendimento do Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI.

O OUVIDOR DO INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL – INPI, no uso das atribuições conferidas pelo art. 12 do Anexo I do Decreto nº 11.207, de 26 de setembro de 2022, e no cumprimento do disposto na Portaria da Controladoria-Geral da União nº 581, de 9 de março de 2021, considerando o constante dos autos do processo nº 52402.014573/2023-96,

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica disciplinada a supervisão técnica dos canais de atendimento prevista no parágrafo único do art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, com os seguintes objetivos:

I – alinhar os instrumentos de participação e controle social em camadas de atendimento ao público, mediante a definição, articulação e integração dos níveis e canais de atendimento do INPI;

II – acompanhar e qualificar o tratamento de manifestações prestado pelos canais de atendimento do INPI;

III – dirimir dúvidas e uniformizar entendimentos, especialmente no âmbito da Rede de Agentes Institucionais de Relacionamento no âmbito do INPI - Rede Agir INPI, concernentes a relacionamento com os usuários, acesso à informação, proteção de dados pessoais e simplificação de processos e procedimentos de atendimento aos usuários;

IV – monitorar a observância dos objetivos, princípios, diretrizes e preceitos da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, instituída pela Portaria INPI/PR nº 512, de 25 de outubro de 2019;

V – recomendar a adoção das medidas e providências necessárias à regularização da gestão do relacionamento e transparência institucional;

VI – empoderar e prover o usuário de autonomia suficiente para transitar com segurança pelos sistemas e serviços de propriedade industrial; e

VII – orientar as relações público-privadas e de trabalho no âmbito institucional em busca da excelência da jornada e experiência dos usuários externos e internos.

Art. 2º Para efeitos desta Instrução Normativa, adotam-se as seguintes definições:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia, utiliza ou é afetada, efetiva ou potencialmente, de forma direta ou reflexa, pelos serviços prestados pelo INPI;

II – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja apuração ou solução dependa da atuação de unidade administrativa do INPI;

III – elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação relativa ao serviço oferecido ou atendimento prestado pelo INPI ou suas unidades administrativas;

IV – pedido de acesso à informação: requerimento de acesso a dados, informações e documentos produzidos ou custodiados pelo INPI;

V – primeira reclamação: demonstração de insatisfação relativa aos processos, procedimentos ou serviços prestados pelo INPI;

VI – última reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao tratamento de primeiras reclamações;

VII – solicitação de providência: requerimento de medidas para a adequada prestação de serviços da competência do INPI;

VIII – solicitação de simplificação: requerimento de medidas para a simplificação de processos e procedimentos de atendimento, voltados à racionalização de métodos e procedimentos de controle, e à eliminação de formalidades e exigências, promovendo a conciliação entre os resultados demandados pela sociedade e as reais possibilidades do INPI;

IX – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de processos, procedimentos e serviços prestados pelo INPI;

X – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providência e de simplificação, e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo INPI e a conduta de servidor ou colaborador na prestação e fiscalização de tais serviços;

XI – risco: caracterização de incidente irregular levantado no tratamento da manifestação que tem por efeito incerteza, desvio ou impacto negativo sobre as dimensões sinalizadas;

XII – fonte do risco: parte do processo de trabalho que constitui a causa do risco identificado no tratamento da manifestação;

XIII – vulnerabilidade: fato ou evento responsável pelo risco identificado no tratamento da manifestação.

XIV – probabilidade: medição de quão provável é a ocorrência do risco identificado no tratamento da manifestação; e

XV – impacto: prejuízos ou danos potenciais do risco identificado no tratamento da manifestação.

CAPÍTULO II

DOS NÍVEIS E CANAIS DE ATENDIMENTO DO INPI

Art. 3º Ficam estabelecidos os seguintes níveis de atendimento dos usuários dos serviços prestados pelo INPI:

I – Nível 1 (Pré-Atendimento): nível de contato inicial com os usuários, para prover o seu acolhimento e inclusão, com a superação de barreiras de acesso aos serviços prestados pelo INPI, apresentar orientações simples e direcionar ao canal de atendimento mais adequado à necessidade apresentada;

II – Nível 2 (Atendimento em Campo): nível de atenção a demandas técnicas dos usuários, para prestar orientações procedimentais, operacionais e de natureza técnica, tratar reclamações relacionadas a processos ou serviços prestados pelo INPI, e atender solicitações de averiguação de erros formais, entre outros casos;

III – Nível 3 (Atendimento em Solução de Problemas): nível de controle social, transparência e prestação de contas quanto aos serviços prestados pelo INPI, para tratar de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de acesso à informação e solicitações de providência e de simplificação;

IV – Nível 4 (Atendimento em Novas Soluções): nível de orientação personalizada para melhoria contínua do relacionamento com os usuários e obtenção do maior proveito dos serviços de propriedade industrial por meio de instruções práticas e da assistência direta do INPI; e

V – Nível 5 (Pós-Atendimento): nível de aferição da qualidade e de resgate da confiança nos canais de atendimento, além da busca de solução consensual em situações de insatisfação persistente com os serviços prestados pelo INPI, de maneira a proteger a sua integridade, credibilidade e reputação.

Art. 4º A Plataforma Integrada de Atendimento, acessível pelo [link https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento](https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento), informará a estrutura e alinhamento dos níveis de atendimento dos usuários e proverá o acesso aos canais de atendimento, assim compreendidos:

I – no Nível 1 (Pré-Atendimento):

a) Chatbot do INPI – para resposta a perguntas simples, recomendações e ajuda em decisões de menor expressão, com uso de inteligência artificial capaz de aprimorar a experiência dos usuários e otimizar o atendimento de forma natural:

1. funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano; canal integralmente automatizado;
2. ideal para resposta a dúvidas simples e frequentes; e
3. desaconselhado para casos técnicos e questões específicas;

b) INPI Conecta Todos – para diálogo entre usuários e pré-atendentes do INPI por meio de videochamada, promovendo o esclarecimento de dúvidas simples e uma experiência acolhedora, rápida e eficiente:

1. funcionamento em dias e horários informados na Plataforma Integrada de Atendimento, em sessões individuais de quinze minutos; canal virtual e humanizado;
2. ideal para orientações detalhadas com compartilhamento de tela; e
3. desaconselhado para casos mais técnicos e questões complexas;

II – no Nível 2 (Atendimento em Campo):

a) Fale Conosco – para resposta a perguntas técnicas, prestação de informações e recebimento de reclamações sobre algum serviço solicitado ao INPI, estabelecendo uma interação eletrônica sobre questões específicas:

1. prazo de sete dias úteis; canal eletrônico e humanizado;
2. ideal para casos técnicos de baixa complexidade; e
3. desaconselhado para casos urgentes ou muito complexos;

b) Comex Responde – para resposta e orientações relacionadas a questões de comércio exterior e de internacionalização de produtos ou serviços desenvolvidos sob a proteção da propriedade industrial, por meio de canal eletrônico especializado:

1. prazo de sete dias úteis; canal eletrônico e humanizado;
2. ideal para casos técnicos sobre comércio exterior e internacionalização de produtos e serviços; e
3. desaconselhado para casos urgentes ou muito complexos;

III – no Nível 3 (Atendimento em Solução de Problemas):

a) Serviço de Atendimento da Ouvidoria – para registro, acompanhamento e tratamento de denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação, além de reclamações sobre a ineficiência dos demais canais de atendimento:

1. prazo de vinte dias, prorrogável por mais dez dias; canal eletrônico e humanizado, operacionalizado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br;

2. ideal para casos mais complexos ou mal resolvidos pelos demais canais de atendimento; e

3. desaconselhado para casos urgentes;

b) Serviço de Informação ao Cidadão – para tratamento de pedidos de acesso à informação de acordo com o disposto na Lei de Acesso à Informação:

1. prazo de vinte dias, prorrogável por mais dez dias; canal eletrônico e humanizado, operacionalizado pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br;

2. ideal para pedidos de acesso à informação mais complexos; e

3. desaconselhado para casos urgentes;

IV – no Nível 4 (Atendimento em Novas Soluções):

a) Serviço de Atendimento (Tele)Presencial – para solução de casos complexos, promoção da vista de processos, orientação em questões de natureza de disseminação do conhecimento, esclarecimentos de natureza técnica sobre o teor de atos já praticados e resposta a solicitações de audiência junto aos gestores dos serviços prestados pelo INPI:

1. prazo de sete dias úteis para triagem prévia; sob agendamento para sessões individuais de uma hora; eletrônico, virtual e humanizado;

2. ideal para casos técnicos de alta complexidade ou de uso estratégico da propriedade industrial; e

3. desaconselhado para casos urgentes;

V – no Nível 5 (Pós-Atendimento):

a) Reclame Aqui – para resposta a reclamações consideradas críticas pelos usuários, mediante procedimento de valorização da igualdade de oportunidades e de atenção à diversidade:

1. prazo de vinte dias, prorrogável por mais dez dias; canal eletrônico, virtual e humanizado;

2. ideal para casos de insatisfação com o serviço de atendimento e para usuários com pouca disponibilidade de tempo; e

3. desaconselhado para casos urgentes;

b) Resolução Pacífica de Conflitos – para solução de questões afetas ao relacionamento dos usuários com o INPI e ao ambiente e condições de trabalho dos servidores e colaboradores do INPI, respeitando sua diversidade, mediante procedimento específico coordenado pela Ouvidoria:

1. prazo acordado entre as partes envolvidas; sessões presenciais, se necessário; canal eletrônico, virtual e humanizado;

2. ideal para casos especiais sem solução satisfatória nos demais canais de atendimento; e

3. desaconselhado para casos com risco à integridade pública ou para usuários com pouca disponibilidade de tempo.

CAPÍTULO III DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º O tratamento das manifestações é realizado pela atuação dos canais de atendimento, organizados em níveis, integrados com foco no usuário e sob a supervisão técnica da Ouvidoria.

Art. 6º O tratamento das manifestações compreende as seguintes etapas:

I – recebimento da manifestação;

II – emissão do protocolo de recebimento da manifestação, para o Nível 2 (Atendimento em Campo) e superior;

- III – análise preliminar da manifestação;
- IV – consulta ao gestor ou operador do serviço demandado; e
- V – resposta conclusiva ou terminativa.

Art. 7º O tratamento das manifestações é gratuito e não isenta o usuário do protocolo específico para a solicitação de serviços prestados pelo INPI, quando necessário.

Art. 8º O tratamento das manifestações não abrange a apreciação ou reapreciação do mérito de decisões relativas aos serviços prestados pelo INPI.

Art. 9º O tratamento das manifestações não compromete a ordem de processamento e atendimento das solicitações dos serviços prestados pelo INPI, sendo observadas as prioridades de procedência legal e institucionalmente regulamentadas.

Art. 10. São requisitos das manifestações:

- I – clareza e precisão;
- II – coerência;
- III – veracidade do relato, dos documentos e dos dados informados; e
- IV – urbanidade e boa-fé.

SEÇÃO I DA ANÁLISE PRELIMINAR DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11. O analista responsável pela manifestação deverá, assim que recebê-la:

- I – realizar análise prévia da manifestação e da presença de seus requisitos;
- II – conferir e corrigir, se necessário, origem e distribuição;
- III – redistribuir a manifestação a outro analista, se necessário, quando identificado, em consulta ao sistema e base de dados do respectivo canal de atendimento, a correlação intrínseca e indissociável com manifestação tratada previamente;
- IV – conferir a competência e o canal de atendimento;
- V – indicar o órgão competente ou canal de atendimento adequado, se necessário, e encaminhar resposta terminativa ao usuário;
- VI – verificar a suficiência dos dados apresentados pelo usuário para tratamento da manifestação;
- VII – solicitar ao usuário dados complementares para tratamento da manifestação, se necessário;
- VIII – elaborar resposta terminativa ao usuário;
- IX – analisar a natureza da manifestação;
- X – reclassificar a natureza da manifestação, se necessário;
- XI – salvaguardar dados e informações pessoais ou sigilosas, se necessário, conforme hipóteses previstas na Política de Relacionamento e Transparência do INPI; e
- XII – disponibilizar a manifestação para tratamento.

Art. 12. Quando houver a necessidade da tramitação de dados e informações pessoais ou sigilosas, o analista responsável pela manifestação promoverá a certificação de identidade mediante procedimento de conferência e confrontação da titularidade dos dados e informações com documento de identificação válido do usuário.

SEÇÃO II DA RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

Art. 13. O tratamento da manifestação será encerrado mediante resposta conclusiva ou terminativa.

Art. 14. A resposta conclusiva consiste na comunicação do usuário quanto ao fim do tratamento da manifestação com a sua apreciação e resolução ou, à falta desta última, com a indicação das ações, etapas e prazos para a resolução.

Art. 15. A resposta conclusiva será precedida da avaliação da resposta do consultor, quando houver, cabendo ao analista responsável pela manifestação realizar o controle de qualidade da resposta do consultor e a solicitação da sua revisão, se necessário.

Art. 16. A resposta terminativa consiste na comunicação do usuário quanto ao fim do tratamento da manifestação sem a sua apreciação, em razão da ausência dos requisitos de que trata o art. 10 desta Instrução Normativa e da consequente configuração de manifestação:

- I – genérica, à qual falte clareza ou precisão;
- II – desarrazoada, pela não observância dos padrões mínimos de coerência;
- III – duplicada, por repetir ou demonstrar estreita similaridade com manifestação não respondida;
- IV – respondida, caracterizando a perda de objeto por resposta prestada a outra manifestação do mesmo teor ou com estreita similaridade;
- V – postulatórias de dados, informações ou documentos inexistentes ou protegidos, na forma da Política de Relacionamento e Transparência do INPI;
- VI – desproporcionais, por comprometerem significativamente a realização das atividades rotineiras da unidade administrativa competente; ou
- VII – apresentadas em manifesto abuso do direito de demandar.

Art. 17. Caracterizam-se como abuso do direito de demandar as hipóteses de:

- I – exposição dos fatos em desacordo com a verdade;
- II – falta de lealdade, urbanidade e boa-fé, e veiculação de conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público em exercício no INPI;
- III – estabelecimento de contato com integrantes da Rede Agir INPI por meio indevido, irregular ou ilícito;
- IV – pedido de acesso a dados, informações ou documentos que já se encontrem, conscientemente, em poder do usuário; ou
- V – apresentação de manifestações reiteradas, de teor semelhante ou idêntico, ou que já tiveram tratamento.

Parágrafo único. O Ouvidor do INPI será comunicado quando for identificada hipótese de abuso do direito de demandar.

Art. 18. São requisitos das respostas do consultor e do analista responsável pelo tratamento da manifestação:

- I – coerência entre a mensagem e a resposta prestada;
- II – aplicação de linguagem simples e compreensível, sem o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- III – direcionamento do usuário ao canal de atendimento adequado e a informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário e no Portal do INPI, quando necessário.

SEÇÃO III

DA RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 19. A resolutividade das manifestações baseia-se em indicador do impacto social direto, indireto ou reflexo decorrente da atuação do canal de atendimento, representado pela verificação das seguintes situações, entre outras:

I – reversão de exigência, obrigação, restrição ou sanção considerada indevida;

II – restabelecimento da igualdade de tratamento entre os usuários;

III – revisão de decisão com a observância de prazos e normas procedimentais;

IV – adoção de medidas de proteção da saúde e segurança dos usuários;

V – dispensa da autenticação de documentos e do reconhecimento de firma;

VI – eliminação de formalidades e exigências com custo econômico ou social superior ao risco envolvido; ou

VII – aplicação de soluções tecnológicas de simplificação de processos e procedimentos de atendimento

Art. 20. O prazo de resposta do canal de atendimento acionado prevalece sobre a resolutividade da manifestação.

§ 1º Quando não for atingida a plena resolutividade da manifestação no prazo de resposta do canal de atendimento acionado, o tratamento da manifestação será encerrado mediante resposta conclusiva do analista, da qual constará, necessariamente, a indicação das ações, etapas e prazos para a solução da demanda.

§ 2º A Ouvidoria realizará o monitoramento das ações, etapas e prazos para a solução da demanda a que se refere o parágrafo precedente.

SEÇÃO IV DA CRITICIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 21. A criticidade das manifestações baseia-se em indicador do risco da matéria ou assunto abordado em determinada manifestação, aferido mediante o cruzamento dos índices de probabilidade e impacto aplicados ao modelo lógico estruturado a partir dos elementos de conformidade legal, desempenho, orçamento, prestação de contas, reputação, transparência e tratamento igualitário.

Art. 22. As manifestações que versarem sobre matéria ou assunto ao qual for atribuído grau de risco nas dimensões de conformidade legal, desempenho, orçamento, prestação de contas, reputação, transparência ou tratamento igualitário serão consideradas críticas, sendo prontamente informadas à Ouvidoria, com a indicação da fonte do risco e da sua vulnerabilidade.

Art. 23. O risco identificado no tratamento das manifestações críticas será classificado como baixo, médio ou alto, de acordo com matriz composta pelos eixos de probabilidade, em escala de um (rara) a cinco (quase certa), e de impacto, de um (muito baixo) a cinco (extremo).

Art. 24. A identificação da manifestação crítica, a classificação do risco associado e a composição da matriz de risco serão informadas aos gestores dos respectivos serviços, no âmbito do processo de monitoramento da aderência dos serviços aos parâmetros definidos na Carta de Serviços ao Usuário, para a sua análise e adoção das providências cabíveis no sentido da erradicação, mitigação ou aceitação consciente do risco.

Parágrafo único. A Ouvidoria acompanhará a execução das providências adotadas pelos gestores dos serviços.

CAPÍTULO IV DA SUPERVISÃO TÉCNICA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DO INPI

Art. 25. A supervisão técnica dos canais de atendimento do INPI será exercida pela Ouvidoria do INPI por meio da gestão, mapeamento e revisão de processos e riscos associados ao

tratamento das manifestações, com a finalidade de:

- I – gerenciar e integrar os canais de atendimento;
- II – acompanhar a efetividade dos níveis de atendimento;
- III – aferir a cordialidade, humanização, qualidade, proatividade, agilidade e tempo de resposta dos serviços de atendimento;
- IV – avaliar a resolutividade e criticidade das manifestações;
- V – estabelecer e revisar roteiros e orientações de atendimento;
- VI – prevenir e corrigir os atos e procedimentos incompatíveis com o disposto nesta Instrução Normativa e na Política de Relacionamento e Transparência do INPI;
- VII – subsidiar a elaboração anual do plano de ação e do relatório de gestão da Ouvidoria;
- VIII – propor medidas para a defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelo INPI;
- IX – orientar a realização de pesquisas qualificadas junto aos usuários e o compartilhamento de seus resultados com os gestores dos serviços a partir do Centro Avançado de Acesso à Informação e de Abertura de Abertos - Painel Ouvidata; e
- X – promover a mobilização ativa e o engajamento dos usuários dos serviços prestados pelo INPI no Nível 5 (Pós-Atendimento).

Art. 26. A qualidade do tratamento das manifestações será avaliada pela Ouvidoria de acordo com os seguintes critérios:

- I – diligência e presteza na análise preliminar da manifestação;
- II – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento;
- III – presunção de boa-fé do usuário;
- IV – ordem de atendimento, ressalvados os casos de urgência e as prioridades legais;
- V – observância da Política de Relacionamento e Transparência do INPI e do Código de Ética e Conduta Profissional do INPI;
- VI – aplicação de soluções tecnológicas de simplificação de processos e procedimentos de atendimento;
- VII – vedação da exigência de prova de fato já comprovado em documentação válida;
- VIII – observância dos requisitos das respostas do consultor e do analista responsável pelo tratamento da manifestação;
- IX – plena resolutividade da manifestação, quando possível; e
- X – indicação das ações, etapas e prazos para a solução da demanda, quando não for atingida a plena resolutividade da manifestação.

Art. 27. A Ouvidoria promoverá a interlocução com o analista responsável pela manifestação e providenciará o redirecionamento do tratamento da manifestação para canal de atendimento compatível quando verificada alguma das seguintes hipóteses:

- I – acionamento de canal de atendimento inadequado ao tratamento da manifestação;
- II – falta ou demora na análise preliminar da manifestação; ou
- III – término do prazo de resposta sem o encerramento da manifestação.

Art. 28. A Ouvidoria consultará periodicamente os sistemas e bases de dados dos canais de atendimento para:

- I – gestão do conhecimento imanente ao tratamento das manifestações nos diferentes níveis de atendimento

- II – rastreamento e acompanhamento do tratamento das manifestações;
- III – verificação da resolutividade e criticidade das manifestações;
- IV – avaliação da qualidade do tratamento das manifestações;
- V – integração dos níveis de atendimento e redirecionamento do tratamento das manifestações para canal de atendimento compatível;
- VI – aferição da implementação de sugestões ou de solicitações de simplificação; e
- VII – consolidação e publicação de elogios.

SEÇÃO I DAS REUNIÕES DA REDE AGIR INPI

Art. 29. A Ouvidoria promoverá reuniões da Rede Agir INPI, a que se refere a Portaria INPI/PR nº 514, de 25 de outubro de 2019, que serão realizadas, em caráter ordinário, semestralmente e, em caráter extraordinário, mediante convocação do Ouvidor, nas datas e horários informados com antecedência mínima de quinze dias.

Art. 30. A participação dos integrantes da Rede Agir INPI das reuniões é considerada obrigatória, admitida a falta mediante justificativa, tendo por finalidade a coordenação, articulação, modernização e intercâmbio de ações de atendimento ao público, de engajamento à participação social, de fortalecimento da cultura de transparência, de simplificação da gestão de dados, informações e documentos, e de criação de iniciativas inovadoras relacionadas à transformação digital do INPI.

Art. 31. As reuniões da Rede Agir INPI terão duração prevista de uma hora e serão realizadas preferencialmente por meio de conferência de vídeo e voz.

Art. 32. A gravação das reuniões da Rede Agir INPI servirá de ata, juntamente com o registro de participação.

SEÇÃO II DAS ORIENTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 33. Para estabilizar entendimentos, dirimir interpretações controvertidas e auxiliar a observância do disposto nesta Instrução Normativa e dos objetivos, princípios, diretrizes e preceitos da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, o Ouvidor do INPI publicará a Orientação de Ouvidoria - OrientOuv, com orientação geral dirigida aos integrantes da Rede Agir INPI.

Art. 34. A OrientOuv é composta da indexação temática, grafada em letras maiúsculas, e da parte dispositiva.

Art. 35. A indexação temática consiste na indicação, individual ou conjunta, dos verbetes “atendimento”, “transparência”, “integridade” e “privacidade”, de acordo com a orientação geral contida na parte dispositiva da OrientOuv.

Art. 36. A redação da parte dispositiva da OrientOuv adotará os princípios da análise prévia, seletividade, clareza, coesão, coerência, concisão, objetividade, correção, precisão, proposição e afirmação.

Art. 37. A OrientOuv poderá ser revista ou revogada a qualquer tempo, a partir da mudança da orientação pertinente ao tema abordado.

SEÇÃO III DAS RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 38. Quando verificada a inobservância do disposto nesta Instrução Normativa e dos objetivos, princípios, diretrizes e preceitos da Política de Relacionamento e Transparência do INPI, o Ouvidor do INPI lavrará a competente Recomendação de Ouvidoria - ReOuv, por meio da qual serão

recomendadas ao gestor do serviço a adoção das medidas e providências, sob a sua responsabilidade, adequadas ao fiel cumprimento da Política.

Art. 39. A ReOuv será precedida de reunião com o gestor do serviço, quando possível, para tentativa de correção dos atos e procedimentos incompatíveis com o disposto nesta Instrução Normativa e na Política de Relacionamento e Transparência do INPI.

Art. 40. A ReOuv apresentará a descrição das medidas recomendadas ao gestor, as etapas e o prazo indicado para o seu cumprimento, bem como a periodicidade da apresentação de relatórios de acompanhamento.

Art. 41. A lavratura da ReOuv, os relatórios de acompanhamento e a conclusão das providências serão divulgados pelo Ouvidor no Portal e na Intranet do INPI, de maneira a permitir o exercício do controle social.

Art. 42. O prazo sinalizado na ReOuv para o cumprimento das obrigações não será superior a 12 (doze) meses.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 43. O tratamento de dados pessoais no âmbito dos serviços de atendimento terá a finalidade de:

- I – identificar o usuário nos níveis e canais de atendimento;
- II – manter o usuário logado nos sistemas dos canais de atendimento; ou
- III – melhorar e personalizar a experiência do usuário.

Art. 44. São consideradas etapas do ciclo de vida dos dados e informações no âmbito dos serviços de atendimento, conforme a natureza do dado e o tratamento adequado:

- I – acesso: ato de ingressar, transitar, conhecer ou consultar a informação, bem como possibilidade de usar os ativos de informação, observada eventual restrição que se aplique;
- II – armazenamento: ação ou resultado de manter ou conservar em repositório um dado;
- III – arquivamento: ato ou efeito de manter registrado um dado, embora já tenha perdido a validade ou esgotado a sua vigência;
- IV – avaliação: ato de analisar o dado com o objetivo de produzir informação;
- V – classificação: maneira de ordenar os dados conforme algum critério estabelecido;
- VI – coleta: recolhimento de dados com finalidade específica;
- VII – comunicação: ato de transmitir informações pertinentes a políticas de ação sobre os dados;
- VIII – controle: ação ou poder de regular, determinar ou monitorar as ações sobre o dado;
- IX – difusão: ato ou efeito de divulgação, propagação e multiplicação dos dados;
- X – distribuição: ato ou efeito de dispor de dados de acordo com algum critério estabelecido;
- XI – eliminação: ato ou efeito de excluir ou destruir dado do repositório;
- XII – extração: ato de copiar ou retirar dados do repositório em que se encontrava;
- XIII – modificação: ato ou efeito de alterar o dado;
- XIV – processamento: ato ou efeito de processar dados visando organizá-los para obtenção de um resultado determinado;
- XV – produção: criação de bens e de serviços a partir do tratamento de dados;
- XVI – recepção: ato de receber os dados ao final da transmissão;

XVII – reprodução: cópia de dado preexistente obtido por meio de qualquer processo;

XVIII – transferência: mudança de dados de uma área de armazenamento para outra, ou para terceiro;

XIX – transmissão: movimentação de dados entre dois pontos por meio de dispositivos elétricos, eletrônicos, telegráficos, telefônicos, radioelétricos ou pneumáticos, entre outros; e

XX – utilização: ato ou efeito do aproveitamento dos dados.

Art. 45. O ciclo de vida dos dados e informações produzidas ou custodiadas nos sistemas e bases de dados dos canais de atendimento será tratado sob a perspectiva da tutela dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dos solicitantes de acesso à informação, de acordo com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dos titulares de dados pessoais, na forma da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 46. A Ouvidoria do INPI realizará periodicamente a revisão, validação e consolidação dos integrantes da Rede Agir INPI cadastrados e habilitados a acessar os sistemas e bases de dados dos canais de atendimento, zelando por salvaguardar dados e informações pessoais ou sigilosas de acesso não autorizados, de acordo com o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Art. 47. O Termo de Uso da Plataforma Integrada de Atendimento do INPI, com a definição das regras de utilização dos serviços de atendimento, poderá ser acessado pelo [link https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento/termo-de-uso](https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento/termo-de-uso).

Art. 48. A Política de Privacidade da Plataforma Integrada de Atendimento do INPI, com as informações sobre o tratamento dos dados pessoais dos usuários dos serviços de atendimento, poderá ser acessado pelo [link https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento/politica-de-privacidade](https://www.gov.br/inpi/pt-br/plataforma-integrada-de-atendimento/politica-de-privacidade).

Art. 49. O Ouvidor do INPI decidirá sobre os casos excepcionais ou omissos.

Art. 50. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação no Boletim de Pessoal do INPI.

DAVISON REGO MENEZES
OUVIDOR DO INPI



Documento assinado eletronicamente por **DAVISON REGO MENEZES, Ouvidor(a)**, em 20/12/2023, às 22:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.inpi.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0938767** e o código CRC **AABEED42**.